Niveau(x) d'enseignement : 7 Numéro EDUQ : 6970134
Centre d'intérêt : 871

Bruneau, Sylvie.

Stage : guide pédagogique du stage d'intervention en techniques d'assistance sociale / [pour le] Département de techniques d'assistance sociale, Cégep de St-Jérôme ; [Sylvie Bruneau, Monique Thériault]. -- Saint-Jérôme : Le Cégep, [1986].
67 p. ; 25 cm.

Bibliogr. : p. 83.

ISBN 2-920459-16-3

Vedette(s)-secondaire(s) : Collège de Saint-Jérôme. Département de techniques d'assistance sociale

Descripteur(s) : Stage * Guide * Techniques humaines * Collégial (Ordre d'enseignement)

Identificateur(s) de sujet : Techniques d'assistance sociale

Ce guide destiné aux étudiants de techniques d'assistance sociale propose une démarche systématique pour la réalisation d'un stage en milieu de travail. La première partie précise les objectifs d'un stage au niveau du savoir, du savoir-faire professionnel, le rôle et les responsabilités des principaux acteurs et les critères de sélection d'un milieu de travail et d'un moniteur. La seconde partie comprend des jeux de grilles à compléter par la stagiaire pour la préparation, la réalisation et l'évaluation du stage. Chaque jeu de grilles est précédé d'un texte définissant les objectifs de l'étape, la démarche à observer et le mode d'encadrement pédagogique. L'ensemble est conçu de manière à favoriser un processus continu d'action/réflexion et à permettre aux moniteurs de s'impliquer davantage dans les apprentissages à réaliser et d'assurer un accompagnement plus adéquat des stagiaires.

Type de document : d

EDUQ
8970134

STAGE

GUIDE PÉDAGOGIQUE DU STAGE D'INTERVENTION EN TECHNIQUES D'ASSISTANCE SOCIALE

EDUQ
0970134

STAGE

GUIDE PEDAGOGIQUE DU STAGE D'INTERVENTION EN TECHNIQUES D'ASSISTANCE SOCIALE

Département de Techniques d'Assistance Sociale

CEGEP de St-Jérôme

Responsables de la publication
Sylvie Bruneau
Monique Thériault

Coordination de la production
Sylvie Bruneau

Conception graphique
Claude Guérin

Traitement de textes
Claudine Leblanc-Lamontagne

Impression du document
Cégep St-Jérôme

Impression page-couverture
Imprimerie Laurentienne

Dépôt légal, Bibliothèque nationale du Québec
Deuxième trimestre 1986, première édition
ISBN 2-920-459-163

Table des matières

REMERCIEMENTS 1

PRÉSENTATION 11

STAGE D'INTERVENTION 1

DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE 9

. Étapes de la démarche pédagogique 9
. Préparation du stage 11
. Réalisation du stage 25
. Bilan du stage 51

TEXTES DE RÉFÉRENCE 61

. Processus d'une intervention 61
. Techniques d'intervention en travail social 65

NOTATION DU STAGE 77

BIBLIOGRAPHIE 83

Remerciements

La réalisation du guide pédagogique a été rendue possible grâce au Programme d'aide aux projets pédagogiques (PAPP) du Cégep de Saint-Jérôme. Nous remercions toutes les personnes du Service de Recherche et des Services pédagogiques qui ont soutenu notre projet.

Ce guide pédagogique concrétise une démarche collective du département de techniques d'assistance sociale concernant le stage d'intervention. Nous remercions tous les professeurs-es du département pour leur contribution à ce présent document soit: Béatrice Deleurences, Pierre Huard, Monique Lapierre, Jacques Latendresse.

Nous tenons plus particulièrement à souligner l'excellent travail accompli par Claudine Leblanc-Lamontagne au traitement de textes. Sa compétence et sa disponibilité nous furent d'un grand support.

Sylvie Bruneau
Monique Thériault

Sylvie Bruneau
Monique Thériault

Présentation

Les professeurs-es du département de techniques d'assistance sociale du Cégep de St-Jérôme prennent conscience que leur étudiants-es ont besoin de plus en plus d'un encadrement pédagogique soutenu pour leur permettre de développer une identité et une compétence professionnelle les rendant aptes à aider des individus et des collectivités à répondre à leurs besoins.

Ce guide pédagogique nous est apparu un outil essentiel pour préciser les objectifs d'apprentissage du stage d'intervention et inscrire les étudiants-es dans une démarche leur permettant d'accéder à une formation de meilleure qualité.

Le stage d'intervention représente pour les étudiants-es en techniques d'assistance sociale un moment privilégiée de l'apprentissage. Il leur permet de se mesurer au travail pratiquect de l'expérimenter de façon concrète. Pour nous, l'agir qu'implique le stage doit s'orchestrer dans un processus de pensée et de réflexion.

Ce guide pédagogique invite les étudiants-es à réfléchir à leurs actions, à les planifier, à les vivre selon des balises précises et à les évaluer. Ce processus continu d'action/réflexion est indispensable à la formation d^ futurs-es technicien-nes en assistance sociale.

Selon Paolo Freire: «Coupée de la pratique, la théorie devient simple verbalisme; séparée de la théorie, la pratique n'est qu'activisme aveugle».

De plus, en situant les zones de responsabilités de chacun des partenaires impliqués dans le stage et en identifiant clairement les attentes du Collège, ce guide précise les bases de collaboration entre les milieux de pratique du travail social et le Cégep.

En précisant et explicitant la démarche dans laquelle les étudiants-es/moniteurs-trices/superviseurs-es s'inscrivent au cours du stage d'intervention, nous voulons permettre aux moniteurs-trices de s'impliquer davantage dans les apprentissages à réaliser et d'assurer un accompagnement plus adéquat des stagiaires.

STAGE
d'intervention

DÉFINITION

Nous définissons le stage d'intervention en techniques d'assistance sociale comme étant une expérience supervisée d'apprentissage de la profession prévue dans le programme de formation et se déroulant dans un milieu de travail identifié comme un milieu d'intervention actuel ou potentiel pour un-e technicien-ne (1) en travail social.

DURÉE

Le stage d'intervention se déroule à l'intérieur d'une session de 15 semaines soit de septembre à décembre ou de janvier à mai.

OBJECTIFS DU STAGE D'INTERVENTION

Le stage d'intervention est une expérience d'apprentissage qui doit permettre à l'étudiant-e de faire des apprentissages correspondant à chacun des niveaux du savoir, soit: SAVOIR, SAVOIR FAIRE et SAVOIR ÊTRE PROFESSIONNEL. Cependant une importance plus grande est accordée aux objectifs du SAVOIR FAIRE étant donné l'aspect pratique du stage. C'est donc à partir de ces repères qu'ont été élaborés les objectifs généraux du stage d'intervention. Chacun des objectifs généraux se précise dans une série d'objectifs spécifiques ou opérationnels impliquant des activités concrètes à effectuer par le-la stagiaire. C'est aussi par l'évaluation de ces activités concrètes que le stage d'intervention pourra être évalué.

---

(1) Fortin, Nicole, Penser les stages, p. 24

1. Au niveau du SAVOIR

   . Connaître un milieu de pratique du travail social

2. Au niveau du SAVOIR FAIRE

   . Faire sa place comme stagiaire-intervenant-e dans un milieu de pratique du travail social

   . Identifier et expérimenter le processus d'intervention

   . Identifier et expérimenter le processus d'une rencontre

   . Identifier et expérimenter les différentes techniques utilisées par le-la technicien-ne en assistance sociale dans l'exercice de sa profession

3. Au niveau du SAVOIR ÊTRE PROFESSIONNEL

   . Acquérir une identité professionnelle

DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE DU STAGE D'INTERVENTION

En faisant son stage, l'étudiant-e s'inscrit dans une démarche pédagogique comportant trois étapes distinctes et inter-reliées::

1. La préparation du stage
2. La réalisation du stage
3. Le bilan du stage

Pour chacune de ces étapes, des documents pédagogiques spécifiques devront être complétés par le-la stagiaire.

RESPONSABILITÉS DES PARTENAIRES

Deux partenaires sont impliqués dans la situation de formation qu'est le stage d'intervention soit le Collège et le milieu de travail où se déroule le stage.

Responsabilité du Collège

- Définir les objectifs de stages et fournir les outils pédagogiques utilisés pendant le stage
- Assurer l'encadrement pédagogique de chacun des stagiaires
- Négocier avec le milieu de stage les conditions d'apprentissage qu'il juge nécessaires à la formation de ces stagiaires

Responsabilité du milieu de stage

- Répondre de la qualité des gestes professionnels posés par le-la stagiaire auprès de la clientèle
- Assurer au-à la stagiaire les services d'un-e moniteur-trice présentant les caractéristiques correspondantes aux critères de sélection définis par le Collège
- Avoir des tâches à confier au-à la stagiaire lui permettant d'atteindre les objectifs de stage définis par le Collège
- Fournir au-à la stagiaire les conditions matérielles nécessaires pour faire son stage

PRINCIPAUX ACTEURS ET LEURS RÔLES

Il y a quatre acteurs principaux impliqués dans le stage soit le-la coordonnateur-trice de stage, le-la superviseur-e, le-la moniteur-trice et enfin le-la stagiaire.

Le-la coordonnateur-trice de stage

Le-la coordonnateur-trice de stage, professeur-e du département de techniques d'assistance sociale, a pour rôle de:

- Coordonner les futurs-es stagiaires dans leur démarche de préparation de stage
- Établir les contacts avec les milieux de stage possibles
- Négocier pour chaque stagiaire un milieu de stage qui lui convient et qui correspond aux critères de sélection du Collège

Le-la superviseur-e de stage

Le-la superviseur-e de stage, professeur-e du département de techniques d'assistance sociale, a pour rôle de:

- Encadrer le-la stagiaire dans la démarche pédagogique du stage
- Stimuler et motiver le-la stagiaire dans ses apprentissages
- Évaluer le degré d'atteinte des objectifs de stage

Le-la moniteur-trice de stage

Le-la moniteur-trice de stage, praticien-ne du milieu de travail où se déroule le stage, a pour rôle de:

. Confier au-à la stagiaire des tâches appropriées à la réalisation des objectifs de son stage tout en le-la stimulant et en respectant son rythme d'apprentissage

. Accompagner le-la stagiaire au niveau professionnel tout au long de son stage

. Assumer la responsabilité des actes professionnels posés par le-la stagiaire (discuter les orientations et le suivi des dossiers, etc.)

. Transmettre au Collège les informations pertinentes à l'évaluation continue du-de la stagiaire

Le-la stagiaire

L'étudiant-e en techniques d'assistance sociale, à cette étape de sa formation doit:

. Respecter les normes administratives, les politiques et les relations établies avec le client (2)

. Répondre aux exigences académiques reliées au stage

. Respecter les exigences et les implications de l'éthique professionnelle

(2) D'après le Code de déontologie des travailleurs sociaux le terme «client» se définit comme suit: «une personne, un groupe, une collectivité ou un organisme bénéficiant des services d'un travailleur social». C'est dans ce sens qu'il sera utilisé dans le présent document.

CRITÈRES DE SÉLECTION POUR LE CHOIX D'UN MILIEU DE STAGE

1. Démontrer un intérêt à accueillir un-e stagiaire.
2. Considérer le-la stagiaire comme étant un-e intervenant-e en formation
3. S'assurer de la qualité des services aux clientèles auprès desquelles le-la stagiaire aura à intervenir tout en le-la supportant dans sa démarche d'apprentissage
4. Avoir des tâches à lui confier qui permettent d'atteindre les objectifs de stage définis par le Collège
5. Permettre au-à la stagiaire d'expérimenter un processus d'intervention individuelle ou de groupe (préparation, réalisation et évaluation) comportant au moins 3 rencontres directes avec un client ou un groupe et/ou un processus d'intervention collective s'échelonnant sur 5 semaines.
6. Assurer les services d'un-e moniteur-trice répondant aux critères de sélection du Collège.

CRITÈRES DE SÉLECTION POUR LE CHOIX D'UN-E MONITEUR-TRICE DE STAGE

1. Posséder un DEC en T.A.S., un baccalauréat ou une maîtrise en travail social ou une autre formation jugée satisfaisante par le Collège
2. Travailler depuis au moins 2 ans en travail social
3. Être reconnu-e dans ses fonctions de moniteur-trice par les autorités du milieu
4. Assurer au-à la stagiaire une période hebdomadaire de disponibilité
5. Accepter de collaborer avec le-la superviseur-e et le-la coordonnateur-trice des stages du Collège, lorsque sollicité à cet effet

DÉMARCHE pédagogique

Étapes de la démarche pédagogique

PRÉPARATION DU STAGE

- choisir son stage
- s'approprier les objectifs de stage

RÉALISATION DU STAGE

- connaître un milieu de pratique
- faire sa place comme stagiaire/intervenant
- expérimenter l'intervention
- acquérir une identité professionnelle

BILAN DU STAGE

- faire le point sur les apprentissages
- recevoir du feed-back

Préparation du stage

Objectifs

La préparation du stage est la première étape de la démarche pédagogique dans laquelle s'inscrit le-la futur-e stagiaire. Pour la franchir l'étudiant-e doit atteindre les quatre (4) objectifs suivants:

1. Identifier et approfondir les motifs de son choix du stage

2. Préciser le lieu du stage en fonction de ses choix, de la disponibilité et des intérêts des milieux de stage

3. S'approprier les objectifs de stage du Collège

4. Négocier avec le milieu de stage son contrat pédagogique

Encadrement pédagogique

L'étape de préparation de stage se déroule pendant la session précédant le stage d'intervention. L'encadrement pédagogique de cette étape est sous la responsabilité du-de la coordonnateur-trice de stage.

Démarche pédagogique

Afin de répondre aux objectifs de cette étape, l'étudiant-e en préparation du stage devra assister à des rencontres collectives. Il-elle y recevra des informations générales sur le stage d'intervention, entreprendra une démarche d'identification de ses choix de stage et d'appropriation des objectifs de stage du Collège.

Le-la futur-e stagiaire devra aussi participer à des rencontres individuelles où il-elle approfondira les motifs de choix du stage déterminera et négociera un lieu de stage avec le support du-de la coordonnateur-trice de stage.

Au cours de la démarche, l'étudiant-e aura dans un premier temps à compléter les documents suivants:

. une fiche d'informations sur le-la stagiaire et d'identification des choix du stage

. trois grilles d'approfondissement des motifs de choix du stage

. dans un deuxième temps il-elle aura à préciser son contrat pédagogique

FICHE D'INFORMATIONS SUR LE-LA STAGIAIRE

Nom:

Date de naissance:

Adresse (permanente):

(temporaire):

Téléphone (permanent):

(temporaire):

Endroit, heures et jours où il est le plus facile de vous rejoindre:

IDENTIFICATION DES CHOIX DU STAGE

	Avec qui j'aimerais travailler? CLIENTÈLE	Sur quel problème j'aimerais travailler? PROBLÈME	Où j'aimerais travailler? MILIEU DE TRAVAIL
Premier choix 1			
Deuxième choix 2			
Troisième choix 3			

GRILLE D'APPROFONDISSEMENT DES MOTIFS DE CHOIX DU STAGE

Avec qui j'aimerais travailler? CLIENTÈLE	Sur quel problème j'aimerais travailler? PROBLÈME	Où j'aimerais travailler? MILIEU DE TRAVAIL	Quelles tâches j'aimerais faire? TÂCHES
POURQUOI?	POURQUOI?	POURQUOI?	POURQUOI?

SYNTHÈSE DE MA RÉFLEXION

Département de Techniques d'assistance sociale

Cégep de Saint-Jérôme
455, Fournier, St-Jérôme
Québec J7Z 4V2
Tél.: 436-1580 poste 202

CONTRAT PÉDAGOGIQUE
du stage d'intervention

Milieu de stage: _____

adresse: _____

_____

tél. : _____

Stagiaire: _____

Moniteur-trice: _____

Superviseur-e: _____

Fait à _____ en ce _____

CONTRAT PÉDAGOGIQUE

PLANIFIER - AGIR - RÉFLÉCHIR

Objectifs du SAVOIR	Moyens d'action	Moyen de réflexion
CONNAÎTRE mon milieu de stage		
. milieu: . clientèle: . problème: . ressources: . approches:		. Description du milieu de stage . Description de la clientèle . Description du problème qui touche la clientèle . Description des ressources concernant le problème . Description des approches utilisées pour intervenir sur le problème

Département de Techniques d'assistance sociale

Cégep de Saint-Jérôme
455, Fournier, St-Jérôme
Québec J7Z 4V2
Tél.: 436-1580 poste 202

CONTRAT PÉDAGOGIQUE
du stage d'intervention

Milieu de stage: _____

adresse: _____

_____

tél. : _____

Stagiaire: _____

Moniteur-trice: _____

Superviseur-e: _____

Fait à _____ en ce _____

CONTRAT PÉDAGOGIQUE

PLANIFIER - AGIR - RÉFLÉCHIR

Objectifs du SAVOIR	Moyens d'action	Moyen de réflexion
CONNAÎTRE mon milieu de stage		
. milieu: . clientèle: . problème: . ressources: . approches:		. Description du milieu de stage . Description de la clientèle . Description du problème qui touche la clientèle . Description des ressources concernant le problème . Description des approches utilisées pour intervenir sur le problème

Objectifs du SAVOIR FAIRE	Moyens d'action	Moyen de réflexion
FAIRE MA PLACE		
. contrat pédagogique		. Rencontre tripartite sur le contrat pédagogique
. relation avec le personnel		. Bilan des apprentissages
. vie du milieu		. Bilan des apprentissages
. supervisions		. Supervisions

Objectifs du SAVOIR FAIRE	Moyens d'action	Moyen de réflexion
APPRENDRE à intervenir		. Évaluation psycho-sociale . Description des activités . Bilan de l'intervention
EXPÉRIMENTER le processus d'une rencontre		. Bande enregistrée
PRATIQUER des techniques d'intervention		. Bande enregistrée . Bilan des apprentissages

Objectifs du SAVOIR ÊTRE PROFESSIONNEL	Moyens d'action	Moyen de réflexion
ACQUÉRIR une identité professionnelle		
. Fonction d'aidant-e A. personne à l'écoute de l'autre B. personne en intervention . Fonction d'intervention sociale A. auprès du client B. au sein de la société . Éthique professionnelle		. Lecture . Supervisions . Bilan des apprentissages . Rencontre tripartite sur le bilan de stage

Réalisation du stage

Objectifs

C'est particulièrement à cette importante étape que seront travaillés les objectifs généraux et spécifiques du stage d'intervention recouvrant les trois niveaux du savoir soit:

SAVOIR

1. Connaître un milieu de pratique du travail social

   1.1 Connaître un milieu de pratique formel ou informel
   1.2 Connaître la clientèle spécifique du secteur d'intervention privilégié dans le stage
   1.3 Connaître le problème qui touche cette clientèle
   1.4 Connaître les ressources du milieu concernant le problème
   1.5 Connaître la ou les approches utilisées pour intervenir sur le problème

SAVOIR FAIRE

1. Faire sa place comme stagiaire-intervenant-e dans un milieu de pratique du travail social

   1.1 Préciser et clarifier le contrat pédagogique avec le milieu de stage

   1.2 Entrer en relation avec le personnel (poser des questions, échanger des idées, des opinions)

   1.3 Participer à la vie du milieu (réunion du personnel, comités, colloques, etc.)

   1.4 Préparer et participer activement aux supervisions de stage

2. Identifier et expérimenter le processus d'intervention

   2.1 Préparer l'intervention

   a. prendre contact avec le client

   b. faire la cueillette des données

   c. évaluer la situation

   d. faire le plan d'intervention

   2.2 Réaliser l'intervention

   a. établir et négocier le contrat avec le client

   b. travailler le contrat avec le client

   2.3 Évaluer l'intervention

   a. faire le bilan de l'intervention

   b. terminer le contrat avec le client

3. Identifier et expérimenter le processus d'une rencontre

3.1 Préparer la rencontre

a. situer la rencontre dans le plan d'intervention global
b. fixer le ou les objectifs de la rencontre
c. choisir et préparer les lieux physiques et/ou le matériel pertinent

3.2 Réaliser la rencontre

a. faire la prise de contact
b. établir les objectifs de la rencontre
c. travailler les objectifs de la rencontre
d. terminer la rencontre

3.3 Évaluer la rencontre

a. comparer les résultats obtenus avec les résultats prévus
b. émettre des hypothèses d'explications des résultats obtenus
c. identifier les éléments nouveaux apportés par la rencontre
d. réajuster le plan d'intervention en conséquence

4. Identifier et expérimenter les différentes techniques d'intervention utilisées par le-la technicien-ne en assistance sociale dans l'exercice de sa profession

4.1. Identifier et expérimenter les techniques de clarification
4.2 Identifier et expérimenter les techniques de facilitation
4.3 Identifier et expérimenter les techniques de stimulation
4.4 Identifier et expérimenter les techniques de contrôle
4.5 Identifier et expérimenter les techniques de mobilisation

SAVOIR ÊTRE PROFESSIONNEL

1. Acquérir une identité professionnelle

1.1 Développer les attitudes fondamentales permettant d'assumer la fonction d'aidant-e propre au-à la technicien-ne en assistance sociale

a. Permettre au-à la stagiaire de développer des attitudes comme personne à l'écoute de l'autre
   - . être empathique
   - . respecter l'autre
   - . croire au potentiel de l'autre

b. Permettre au-à la stagiaire de développer des attitudes comme personne en intervention
   - . démontrer de l'ouverture
   - . démontrer de la maîtrise
   - . démontrer de l'initiative

1.2 Être capable de saisir et d'assumer la fonction d'intervention sociale propre au-à la technicien-ne en assistance sociale.

a. Permettre au-à la stagiaire d'identifier et de nommer les différents rôles assumés par le-la technicien-ne en assistance sociale auprès du client
   - . le rôle d'avocat-e
   - . le rôle de courtier-ère
   - . le rôle de médiateur-trice
   - . le rôle d'agent-e de développement

b. Permetre au-à la stagiaire d'identifier et de nommer les différents rôles assumés par le-la technicien-ne en assistance sociale au sein de la société

. le rôle de protection sociale

. le rôle de réinsertion sociale

. le rôle de rénovation sociale

. le rôle d'innovation sociale

1.3 Être capable de manifester de l'éthique professionnelle notamment en ce qui concerne

. le consentement informé

. la conscience de son pouvoir et son utilisation avec discernement

Encadrement pédagogique

L'encadrement pédagogique du-de la stagiaire est assuré par un-e superviseur-e du Collège à travers une série de rencontres de supervision. Ces rencontres peuvent être collectives et/ou individuelles.

Elles doivent tenir compte à la fois du rythme d'apprentissage du-de la stagiaire et des objectifs d'apprentissage déterminés par le Collège.

Démarche pédagogique

La démarche pédagogique par objectifs préconisée par le Collège permet au-à la stagiaire de développer des capacités d'intervenir selon le mode suivant: PLANIFIER, AGIR, RÉFLÉCHIR

Le-la stagiaire aura à finaliser son contrat pédagogique, c'est-à-dire déterminer, avec son-sa moniteur-trice, les différents moyens d'action lui permettant d'atteindre ses objectifs.

Le-la stagiaire devra se préparer et participer à des rencontres de supervisions régulières avec un-e superviseur-e du Collège. Le guide suivant vous est proposé pour les supervisions.

GUIDE POUR LES SUPERVISIONS

	THÈMES	DOCUMENTS UTILISÉS
1	entente tripartite: moniteur-trice, stagiaire et superviseur-e sur le contrat pédagogique	Le contrat pédagogique
2	. Connaître le milieu de pratique . Faire sa place comme stagiaire/intervenant-e	Les cinq grilles descriptives du savoir: milieu de stage, clientèle, problème, ressources et approches
3	. Processus d'intervention (préparation) . Attitudes comme personne à l'écoute de l'autre . Processus d'une rencontre (préparation)	L'évaluation psycho-sociale Lecture: «Attitudes pour assumer la fonction d'aidant-e» (partie I) La bande enregistrée (préparation orale: 5 min.)

4	. Processus d'intervention (réalisation) . Processus d'une rencontre (réaliser et évaluer) . Attitudes comme personne en intervention	La description des activités Bande enregistrée d'une rencontre (45 minutes maximum) Bande enregistrée (évaluation orale: 5 min.) Lecture: «Attitudes pour assumer la fonction d'aidant-e» (partie II)
5	. Rôles que le-la T.A.S. joue auprès du client et au sein de la société . Techniques utilisées	Lecture: «Rôle de l'intervenant-e en travail social» Travail à partir de la bande enregistrée
6	. Processus d'intervention (évaluation) . Manifestations de l'éthique professionnelle	Bilan de l'intervention

À chacun des objectifs spécifiques de l'étape de réalisation du stage correspondent des documents ci-joints. Le-la stagiaire devra compléter ces documents.

De plus, le-la stagiaire aura à produire sur bande enregistrée le processus d'une rencontre.

LISTE DES DOCUMENTS À UTILISER

SAVOIR

- Description du milieu de stage
- Description de la clientèle
- Description du problème
- Description des ressources
- Description de ou des approches utilisées

SAVOIR FAIRE

- Évaluation psycho-sociale
- Description des activités
- Bilan de l'intervention

SAVOIR ÊTRE PROFESSIONNEL

- Attitudes pour assumer la fonction d'aidant-e
- Rôles de l'intervenant-e en travail social
- Bilan des apprentissages

DESCRIPTION DU MILIEU DE STAGE

1) Nom de l'organisme:

Objectifs	Clientèle	Services offerts

2) Secteur d'intervention spécifique (champ de pratique) où se déroule le stage:

Objectifs	Clientèle	Services offerts	Composition de l'équipe de travail

DESCRIPTION DE LA CLIENTÈLE

PORTRAIT PHYSIQUE DE LA CLIENTÈLE	
Âge, sexe, santé physique, mentale, origine ethnique..	
PORTRAIT SOCIO-ÉCONOMIQUE ET CULTUREL	
CONDITIONS MATÉRIELLES logement, travail, situation financière, loisirs, qualification professionnelle, environnement etc...	RELATIONS HUMAINES contact physique, communication, relations interpersonnelles, relations avec son réseau, reconnaissance, etc...
PORTRAIT PSYCHOLOGIQUE	
SENTIMENTS/VALEURS (ce que les gens ressentent par rapport à leur situation) peur, culpabilité, agressivité, rejet, abandon, honte, tristesse, perte, etc..	COMPORTEMENTS/ATTITUDES (comment les gens réagissent par rapport à leur situation) bat son enfant, pleure, ne dort pas, fugue, passif, s'isole, entre en conflit, etc...
RÉFÉRENCES:	

DESCRIPTION DU PROBLÈME QUI TOUCHE CETTE CLIENTÈLE

PROBLÈME	
EXPLICATIONS DU PROBLÈME	
AU NIVEAU COLLECTIF (Social)	AU NIVEAU INDIVIDUEL (Psychologique)
RÉFÉRENCES:	

DESCRIPTION DES RESSOURCES CONCERNANT LE PROBLÈME

LE PROBLÈME:			
RESSOURCES			
NOM ET ADRESSE DE LA RESSOURCE	OBJECTIFS (Buts)	SERVICES OFFERTS (Moyens)	COMMENTAIRES REMARQUES
1)			
2)			
3)			
RÉFÉRENCES:			

DESCRIPTION DE OU DES APPROCHES UTILISÉES

POUR INTERVENIR SUR LE PROBLÈME

RÉFÉRENCES :

ÉVALUATION PSYCHO-SOCIALE

SUJET
Nom, date de naissance, adresse, tél.
CONSTELLATION FAMILIALE
Présentation visuelle de la famille du sujet: père - mère - conjoint-e enfants - fratrie etc... (on joint si possible le nom, l'âge et l'occupation de chacun et leur lieu de résidence)
DEMANDE DU SUJET
Qui réfère? Pourquoi le sujet a demandé nos services? Comment le sujet définit sa situation? Attitudes du sujet par rapport aux services sociaux
PORTRAIT DU SUJET
. Physique (apparence, état de santé physique et mentale, scolarité, ethnie) . Psychologique (sentiments/valeurs, comportements/attitudes) . Socio-économique et culturel (environnement, situation financière, logement, travail, loisir, relations interpersonnelles)

DYNAMIQUE DE LA FAMILLE
Caractéristiques de la famille, place et rôle du sujet dans la famille, relations avec les membres de la famille, potentiel et ressources de la famille
ÉVALUATION DE LA SITUATION
. Cerner la situation-problème (identifier les facteurs qui déclenchent et maintiennent la situation, émettre des hypothèses sur les causes du problème) . Faire le bilan des ressources personnelles et relationnelles du client . Identifier les résistances et les gains secondaires du client et de son environnement
PLAN D'INTERVENTION
. Se fixer des objectifs d'intervention (identifier clairement les points à travailler avec le client, prioriser certains points en fonction de la demande, des besoins du client et de la disponibilité de l'intervenant-e) . Trouver des moyens d'atteindre les objectifs (faire l'inventaire des moyens possibles et choisir les plus adaptés à la réalité de la situation-problème, du client, de l'intervenant-e et des ressources du milieu)

DESCRIPTION DES ACTIVITÉS
CAS:

CODE D'ACTIVITÉS

1. Entrevue	4. Appel téléphonique	7. Déplacement
2. Visite	5. Correspondance	8. Discussion de cas
3. Contact/Cour	6. Placement	9. Consultation/revision
		0. Autres

DATE	CODE	CONTENU	AVEC QUI

BILAN DE L'INTERVENTION

. Les objectifs fixés, les résultats obtenus . Les facteurs explicatifs des résultats obtenus (ex.: évaluation psycho-sociale incomplète, moyens peu réalistes, événements imprévisibles, manque d'objectivité, manque de motivation et/ou résistance du client etc...)

ATTITUDES POUR ASSUMER LA FONCTION D'AIDANT-E

Pour assumer la fonction d'aidant-e propre au-à la technicien-ne en assistance sociale le-la stagiaire doit développer deux types d'attitudes au niveau du SAVOIR ÊTRE PROFESSIONNEL:

I. Des attitudes comme personne à l'écoute de l'autre
   - . Être empathique
   - . Respecter l'autre
   - . Croire au potentiel de l'autre

II. Des attitudes comme personne en intervention
   - . L'ouverture
   - . La maîtrise
   - . L'initiative

Pour guider le-la stagiaire dans le développement d'une compétence au niveau du SAVOIR ÊTRE PROFESSIONNEL voici une définition de ces différentes attitudes que l'on considère comme fondamentales pour assumer adéquatement la fonction d'aidant-e en techniques d'assistance sociale.

I. COMME PERSONNE À L'ÉCOUTE DE L'AUTRE

Être empathique

L'attitude empathique est intimement liée à la capacité d'écoute de l'intervenant-e. La personne empathique arrive à se mettre dans la peau de l'autre et tente de saisir ce qu'il se passe en elle. Elle écoute non seulement les mots de l'autre, mais son corps, sa voix, sa personne entière. C'est la capacité de ressentir ce que l'autre ressent tout en demeurant une personne distincte.

Quand l'intervenant-e a une compréhension empathique de l'autre et qu'il-elle lui communique adéquatement, l'autre se sent compris-e et reçu-e dans ce qu'il-elle ressent profondément. La compréhension empathique permet à la confiance de s'établir dans la relation d'aide et brise l'isolement de la personne aidée.

Respecter l'autre

L'attitude d'acceptation et de non-jugement de l'autre implique que l'intervenant-e considère l'autre comme un sujet ayant droit à ses propres valeurs, idées, attitudes et sentiments. Il-elle s'abstient de juger l'autre.

Cette attitude d'acceptation permet à la personne aidée de se sentir libre d'elle-même, de s'explorer, de s'ouvrir sans crainte d'être rejetée à travers la relation d'aide.

Croire au potentiel de l'autre

Cette attitude implique que l'intervenant-e considère l'autre comme une personne en évolution. Elle se laisse éprouver des sentiments positifs envers cette personne et croit à son potentiel de changement.

Lorsque cette attitude d'affectivité positive est communiquée adéquatement et ressentie par la personne aidée, elle a pour effet d'augmenter la confiance en soi de l'autre, l'encourage, lui redonne des forces, augmente son énergie et la stimule au changement.

II. COMME PERSONNE EN INTERVENTION

Ouverture

L'ouverture est une attitude essentielle au développement de la compétence en intervention sociale. Par ouverture, on entend la capacité de questionner ses propres interventions, de les partager avec d'autres intervenants-tes afin d'élargir sa vision de la situation, du-de la client-e ou de la problématique. C'est accepter de questionner, si nécessaire, ses propres valeurs, ses façons d'être et de faire, dans l'intérêt d'intervenir le plus adéquatement possible auprès du-de la client-e.

Il s'agit d'accepter de regarder toutes les facettes d'une situation, de questionner ses valeurs et attitudes tout en demeurant profondément confiant en son propre potentiel.

Maîtrise de soi

Par maîtrise de soi, on entend la capacité pour la personne en intervention d'être en contact avec ses propres émotions, peurs ou peines tout en étant capable d'établir une certaine distance «objective» afin d'aider le mieux possible le-la client-e. C'est la capacité de maintenir une distance avec le-la client-e tout en étant chaleureux-se et accueillant-e. La maîtrise de soi permet à la personne en intervention d'objectiver les situations et de supporter la pression de la profession: émotions fortes des clients, agressivité, contradictions, etc...

Initiative

On entend par initiative la capacité pour l'intervenant-e de tenir compte de la réalité tout en cherchant des solutions originales pour la transformer, la capacité d'innover en se donnant les moyens de négocier la réalité et non pas être dans une attitude d'attente ou de soumission. C'est une attitude fondamentale pour le développement professionnel de l'intervenant-e en travail social.

RÔLES DE L'INTERVENANT-E EN TRAVAIL SOCIAL

Le-la technicien-ne en assistance sociale est appelé-e à jouer différents rôles auprès du client et au sein de la société.

I Les rôles auprès du client
- . le rôle d'avocat-e
- . le rôle de courtier-ère
- . le rôle de médiateur-trice
- . le rôle d'agent-e de développement

II Les rôles au sein de la société
- . le rôle de protection sociale
- . le rôle de réinsertion sociale
- . le rôle de rénovation sociale
- . le rôle d'innovation sociale

I. LES RÔLES AUPRÈS DU CLIENT

. Le rôle d'avocat-e (3)

Le rôle d'avocat-e est de défendre, de plaider, de démontrer l'évidence ou faire la preuve au nom du client qui a besoin d'aide dans la poursuite de ses objectifs. L'intervenant-e devient d'une certaine façon le porte-parole de son client en acceptant de faire des représentations et d'argumenter sa cause en son nom. L'intervenant-e va débattre, argumenter, négocier au nom et en faveur de son client.

---

(3) Notes de cours, Francine Serdonga, Université de Montréal, École de Service Social

Le rôle d'avocat-e peut se jouer à un niveau individuel. Par exemple, l'intervenant-e fait des pressions auprès d'un employé du bien-être ou encore auprès d'un propriétaire intolérant pour solutionner un problème donné. Ce rôle peut se jouer aussi au niveau des groupes et des institutions. Par exemple, l'action de l'intervenant-e pourrait avoir comme but de développer une action de groupe pour représenter les intérêts non pas d'un individu mais de l'ensemble des individus qui sont désavantagés par une politique ou une législation. Comme avocat-e, l'intervenant-e prend partie, il-elle s'implique.

. Le rôle de courtier-ère (4)

Le rôle de courtier-ère est de favoriser le lien entre le client et les autres ressources de la communauté. Le-la courtier-ère favorise la coordination des personnes avec les institutions; il-elle aide à une meilleure articulation entre la société et ses membres. Il-elle fournit des informations; il-elle réfère et permet l'accès aux ressources. De par ces contacts, le-la courtier-ère peut guider le client à travers les complexités bureaucratiques et servir de liaison entre les individus et les institutions.

. Le rôle de médiateur-trice (5)

Le rôle de médiateur-trice implique la notion d'atténuer une difficulté en trouvant un terrain d'entente qui favorisera la solution du conflit. L'intervenant-e pourra clarifier certaines positions, réduire l'agressivité et l'anxiété, fournir des informations qui permettront aux personnes avec des intérêts différents de trouver une solution acceptable. Par exemple, l'intervenant-e en service social scolaire pourra utiliser son influence et son pouvoir de persuasion pour faire réintégrer un élève qui a été renvoyé par le directeur de l'école.

---

(4) Idem

(5) Idem

Le rôle d'agent-e de développement

Le rôle d'agent-e de développement consiste à mettre en branle un processus de travail qui permet l'essort, l'épanouissement des ressources d'un individu et/ou d'un groupe et/ou d'une collectivité.

L'agent-e de développement identifie le ou les problèmes, facilite l'expression des besoins, met en contact le client avec ses propres ressources et celles de son environnement. Ou encore il-elle permet à la collectivité de développer de la confiance, de l'autonomie et de l'initiative. Par exemple un-e intervenant-e joue ce rôle lorsqu'il-elle aide un jeune de 18 ans à se prendre en charge, lorsqu'il-elle développe un groupe d'entraide.

II- LES RÔLES AU SEIN DE LA SOCIÉTÉ

Le rôle de protection sociale

Ce rôle consiste à appliquer les mesures de contrôle et de protection sociale que la société s'est donnée pour répondre aux besoins de protection de certains de ses membres. Par exemple, les personnes âgées, les malades mentaux, les enfants sont des personnes qui par leur vulnérabilité sociale (perte d'autonomie, dépendance) peuvent à un moment donné de leur vie être dans l'incapacité de se suffire à eux-mêmes et/ou être victime d'abandon, de négligence ou d'abus de la part des personnes qui les ont à charge. Ainsi le-la praticien-ne social-e dans son rôle de protection sociale prend les mesures appropriées (maintien à domicile, signalement, placement, suivi social, etc...) pour assurer à ces personnes leurs besoins physiques, psychologiques et sociaux. Il-elle doit aussi s'assurer que les droits fondamentaux de ces personnes soient respectés (loi 24, loi de la protection de malade mental, etc...)

Le rôle de réinsertion sociale

Ce rôle consiste à supporter, stimuler et développer l'autonomie de certaines clientèles pour les rendre plus aptes à se faire une place et à fonctionner dans le système social. Par exemple, les personnes ex-psychiatrisées, délinquantes, assistées sociales, handicapées etc... sont souvent exclues, marginalisées. Leur intégration ou réintégration dans la société est particulièrement difficile et problématique.

Le-la praticien-ne sociale dans son rôle de réinsertion sociale incite, motive, facilite et met en place les conditions nécessaires à la réinsertion et/ou réhabilitation sociale de ces personnes. Il-elle les met en lien avec les ressources appropriées (maison de transition, appartements supervisés, programme de retour aux études, au travail, etc...). Il-elle supporte les personnes, collabore avec les ressources et sensibilise le milieu aux différentes problématiques.

Le rôle de rénovation sociale

Ce rôle consiste à apporter certains aménagements sociaux permettant d'améliorer et défendre le respect des droits et la qualité de vie des personnes dans la société.

Le-la praticien-ne social-e dans son rôle de rénovation sociale sensibilise, propose et participe à des solutions correctives de différents situations sociales. Il-elle travaille à la mise sur pied et à l'élaboration concrète de ces correctifs. Il-elle dénonce les lacunes du système social et propose des aménagements, il-elle sensibilise et exprime les besoins sociaux des personnes, des groupes et des collectivités.

Par exemple il-elle soumet des mémoires, participe à des consultations populaires, met en place des ressources palliatives pour répondre aux lacunes «criantes» de notre système social par exemple les maisons d'hébergement pour femmes et enfants victimes de violence.

Le rôle d'innovation sociale

Ce rôle consiste à analyser de façon originale le problème social rencontré, à inventer des façons nouvelles de travailler la situation problématique en créant des ressources alternatives qui concrétisent cette nouvelle approche et/ou à mettre de l'avant des mesures de prévention innovatrices.

Par exemple, avant la loi 24, les droits des enfants n'étaient pas reconnus. Cette loi a donné aux enfants leur place de citoyens-nes à part entière dans notre société et a généré une diversité de ressources de protection et de placement pour les jeunes.

La garde des enfants par l'avènement des garderies est un autre exemple d'innovation sociale. Elle permet de répondre aux nouveaux besoins de la famille où la femme travaille à l'extérieur. Elle a permis de penser et de mettre sur pied toute une série de modalités de garde.

Le-la praticien-ne dans son rôle d'innovation sociale est particulièrement sensible aux manifestations concrètes d'une situation, les replace dans un contexte plus large, au niveau de l'ensemble de la société et dégage des solutions qui se situent dans une perspective historique à plus long terme.

Il ne s'agit plus uniquement de se défendre, de certaines situations difficiles; il s'agit de les cerner adéquatement, d'y rester connecter tout en s'en dégageant et d'entrevoir des moyens à long terme de prévenir et d'enrayer ces problèmes. Une intervenante sociale qui développe une approche auprès des enfants prématurés et de leurs familles pour prévenir les troubles de comportement est un exemple de prévention innovatrice.

Bilan du stage

Objectifs

Le bilan du stage est la troisième et dernière étape de la démarche pédagogique du stage d'intervention. Les objectifs à rencontrer pour cette étape sont les suivants:

1. Permettre au-à la stagiaire de faire le point sur les apprentissages faits pendant le stage;

2. Permettre au-à la stagiaire de recevoir un feed-back sur sa démarche pédagogique globale pendant son stage et sur son fonctionnement général dans son milieu de stage.

Encadrement pédagogique

L'étape de bilan du stage se déroule au cours des deux (2) dernières semaines du stage. L'encadrement pédagogique de cette étape demeure sous la responsabilité du-de la superviseur-e de stage.

Démarche pédagogique

Afin de répondre aux objectifs de cette étape l'étudiant-e devra compléter le document intitulé: Bilan des apprentissages.

L'étudiant-e devra participer à une rencontre de supervision portant sur le bilan des apprentissages.

Il y aura aussi une rencontre tripartite moniteur-trice/stagiaire/superviseur-e qui aura pour objet d'échanger sur l'ensemble de la démarche pédagogique de le-la stagiaire et sur son fonctionnement dans son milieu de stage.

C'est aussi à cette étape que l'étudiant-e s'assure qu'il-elle a remis à son-sa superviseur-e tous les documents dûment remplis afin que celui-ci-celle-ci puisse procéder à la notation du stage.

BILAN DES APPRENTISSAGES

Intervention auprès
d'un individu: _____

Objectifs d'intervention	Sommaire des activités	Identification de mes acquis
		comme personne en intervention: sur l'intervention:
Rôles joués	par rapport au client: au sein de la société:	
Techniques d'intervention utilisées:		

Intervention auprès
d'un groupe et/ou
d'une collectivité: _____

Objectifs d'intervention	Sommaire des activités	Identification de mes acquis
		comme personne en intervention: sur l'intervention:
Rôles joués	par rapport au client: au sein de la société:	
Techniques d'intervention utilisées:		

Rencontre avec le personnel: _____

Objectifs	Résumé de la rencontre	Identification de mes acquis

Participation à la vie du
milieu: _____

Objectifs	Résumé de la rencontre	Identification de mes acquis

Autres activités: _____

Objectifs	Résumé de la rencontre	Identification de mes acquis

Bilan du SAVOIR ÊTRE PROFESSIONNEL: fonction d'aidant-e

ATTITUDES comme personne à l'écoute

Être empathique	Respecter l'autre	Croire au potentiel de l'autre
0 1 3 5	0 1 3 5	0 1 3 5
Pourquoi:	Pourquoi:	Pourquoi:

ATTITUDES comme personne en intervention

Ouverture	Maîtrise de soi	Initiative
0 1 3 5	0 1 3 5	0 1 3 5
Pourquoi:	Pourquoi:	Pourquoi:

TEXTES
de référence

Processus d'une intervention

Étapes	Travail de l'intervenant-e	Travail du client
Prendre contact But: se donner les conditions favorisant le travail avec le-la client-e Moyen: par la création d'une relation de confiance	. établir un climat de confiance . aider le client à exprimer ses besoins, ses émotions . écouter	. exprimer ses besoins ses sentiments
Cueillette des données But: aller chercher les informations pertinentes pour évaluer la situation Moyens: par l'étude du dossier, des rencontres avec le client et autres personnes significatives (parent, professeur, F.A....)	. comprendre le client . vérifier, questiner, faire les démarches appropriées . explorer le potentiel du client	. expliquer sa demande, sa vision du problème ce qu'il a déjà essayé pour s'en sortir . informer sur sa famille, son travail ses préoccupations, etc...
Évaluer la situation But: cerner la situation-problème poser des hypothèses, afin de définir le plan d'intervention Moyen: par l'organisation et par le triage des informations de la cueillette de données sous forme d'hypothèses de travail	. cerner la situation du client . dresser la liste des hypothèses sur les causes du problème (origine) . identifier les facteurs déclenchant la crise et ceux qui maintiennent la situation . faire le bilan des ressources personsonnelles et relationnelles du client . identifier les résistances et les gains secondaires du client et de son environnement	

Faire le plan d'intervention

But: se fixer des objectifs d'intervention et trouver des moyens d'atteindre les objectifs fixés

Moyens: par une réflexion synthèse faite à partir des informations de la réflexion et du senti de l'intervenant-e

- Identifier clairement les points à travailler avec le client
- Prioriser certains points en fonction de la demande et des besoins et de la disponibilité de l'intervenant-e
- Faire l'inventaire des moyens possibles et choisir les plus adaptés à la réalité de la situation, du client de l'intervenant-e et des ressources du milieu

Établir et négocier le contrat

But: arriver à une entente claire entre les 2 parties

Moyens: par le partage des visions de la situation et l'accord du travail à faire et de sa forme

- Utiliser un vocabulaire et une forme de langage adaptés au client
- Permettre au client d'exprimer son point de vue
- Faciliter la communication, l'ouverture
- Obtenir une entente
- Exprimer ses attentes
- Discuter et donner son point de vue sur le travail proposé et sa forme
- Emettre ses réserves
- Négocier une entente

Travailler le contrat

But: Amorcer un processus de changement

Moyens: par la mise en place et la concrétisation du plan d'intervention

- Utiliser les différentes techniques d'intervention
- Réajuster le plan au fur et à mesure
- Renforcer la relation de confiance
- Obtenir les ressources appropriées
- Travailler sa relation avec l'intervenant-e
- Amorcer un processus de changement
- Participer aux réajustements du travail
- Explorer son vécu émotif
- Travailler ses résistances

Faire le bilan de l'intervention

But: identifier les résultats de l'intervention
comparer avec les résultats prévus
émettre des hypothèses d'explications des résultats obtenus

Moyens: par une réflexion - synthèse sur les résultats de l'intervention

- Partage ses observations avec d'autres intervenants
- Évalue les changements obtenus, les blocages rencontrés et les acquis du client
- Prévoir et identifier une suite à l'intervention

Terminer le contrat

But: Constater le travail effectué

Moyens: par le partage de leur évaluation réciproque de l'intervention et des suites à donner

- Résumer au client son évaluation de l'intervention
- Prévoir avec le client ce qui peut se passer dans l'avenir et à la lumière de ses acquis comment il peut y faire face
- S'assurer que le client connaît les ressources dont il pourrait avoir besoin
- Exprimer comment il voit sa nouvelle situation
- Expliquer les changements survenus dans sa situation
- Identifier ses acquis et ses résistances
- Dégager ses forces

Sylvie Brunet
printemps 86

Techniques d'intervention en travail social

Ce texte a été conçu afin de guider l'étudiant-e dans l'identification des différentes techniques d'intervention qu'il-elle utilisera dans la pratique de son stage.

Chacune des techniques a été brièvement définie et décrite. Elles ont été ensuite classifiées en fonction des objectifs qu'elles visent. Nous en sommes arrivées à cinq (5) principales catégories d'objectifs soit:

A. La Clarification

B. La Facilitation

C. La Stimulation

D. Le Contrôle

E. La Mobilisation

LA CLARIFICATION

On entend par clarification toutes les techniques qui visent à rendre plus clair un problème ou une situation, à en augmenter la compréhension et à éclairer des choix tant pour l'intervenant que pour le client.

Les techniques de clarification

Cet ensemble de techniques sert bien sûr tout au long du processus d'intervention mais elles sont particulièrement importantes lors de l'élaboration du plan d'intervention où se fait la cueillette de données et l'évaluation de la situation.

EXPLORATION	Énumérer les possibilités de solution. Établir les éléments prioritaires de la situation. Choisir la cible de l'action.	Technique par laquelle on recherche les informations indispensables. On doit chercher seulement ce qui peut aider à comprendre le problème.
INFORMATION	Une information peut aider un client à prendre une action plus positive.	Cette technique complète les manques d'information et de connaissance du client.
REFORMULATION	Communication claire. Éviter les confusions.	Répéter en d'autres termes avec d'autres mots, ce que le client vient de nous dire pour s'assurer qu'on a bien compris le sens de sa phrase, de l'émotion qu'il veut exprimer.

MISE EN RELIEF DU LIEN: ACTION-RÉACTION	Permettre au client de prendre conscience de ce lien et de remplacer ses attitudes négatives par des attitudes positives.	Technique qui consiste à faire voir au client le lien qui existe entre son attitude et la réaction de son entourage.
MISE EN RELIEF DU LIEN: SENTIMENT-COMPORTEMENT	Aider le client à mieux comprendre sa relation avec son monde intérieur et à mieux communiquer ses vraies émotions	Technique pour faire voir au client le lien qui existe entre le sentiment intérieur éprouvé et le comportement manifesté par le client.
QUESTIONS OUVERTES	Incite le client à élaborer sur le problème à trouver lui-même des explications, des solutions, à donner à l'intervenant-e des informations pertinentes.	Technique qui permet au client de parler plus et de donner plus d'information.

LA FACILITATION

On entend par facilitation toutes les techniques qui visent à favoriser l'expression des sentiments et des émotions chez le client.

Les techniques de facilitation

LE REFLET	Faire prendre conscience au client de l'émotion qui l'anime.	Technique qui consiste à «refléter» comme un miroir l'émotion contenue sous-jacente à ce qu'il vient de dire.
LE SILENCE	Permettre au client d'entrer en lui, de se sentir émotivement.	Technique consistant à garder le silence afin de permettre au client de sentir une émotion, d'absorber quelque chose qu'on vient de lui dire et lui permettre de se centrer sur lui-même.
VENTILATION (extériorisation)	Libérer le client trop aux prises avec des émotions pour pouvoir évoluer. Après s'être libéré, le client a plus d'énergie pour pouvoir fonctionner et produire.	Technique par laquelle l'intervenant aide le client à exprimer des émotions, des sentiments (souvent négatifs). Faire exprimer les sentiments. En permettre l'expression et même la provoquer.
UTILISATION DU STYLE COGNITIF PROPRE AU CLIENT	Se faire mieux comprendre. Toucher l'individu de plus près. S'adapter à son niveau.	Technique qui consiste à utiliser le style cognitif au client: visuel, auditif, kinesthésique afin de le rejoindre mieux.

LA STIMULATION

On entend par Stimulation toutes les techniques qui visent à favoriser chez le client un terrain propice au changement: soit des techniques qui renforcent la relation de confiance avec l'intervenant, ou qui renforcent la confiance du client en lui-même.

Les techniques de stimulation

Ces techniques sont surtout utilisées pour préparer un client au changement c'est-à-dire le renforcer comme personne afin qu'il puisse éventuellement agir sur sa situation.

RENFORCEMENT POSITIF	Assurer le client de notre confiance en ses capacités et lui communiquer une impression plus réaliste de sa propre valeur.	Donner de l'importance et de l'encouragement aux attitudes positives, aux comportements fonctionnels, aux efforts et aux réussites du client.
SUPPORT	Renforcer l'estime de soi chez le client.	L'intervenant exprime son intérêt pour son client, lui montre son acceptation, sa compréhension, son désir d'aider, sa confiance dans les possibilités du client.

RÉASSURANCE	Réassurer le client. Le pousser au changement.	Par cette technique, on reconnaît et approuve les capacités, actions, besoins et sentiments du client, surtout lorsque celui-ci doute de ses capacités, de ses décisions, de la normalité de ses sentiments. Lui redonner espoir, le féliciter et l'encourager à persévérer.
UNIVERSALISATION DES ÉMOTIONS	Aider le client à accepter certains sentiments qui le paralysent.	Technique qui consiste à aider le client à découvrir que certaines émotions sont communes à tout être humain. Savoir, par exemple, que tous les humains ont des sentiments d'agressivité envers les êtres chers, allège son anxiété, sa culpabilité son besoin de dramatiser et l'aide à mieux fonctionner.

LE CONTRÔLE

On entend par Contrôle, toutes les techniques consistant à mettre le client en contact avec la réalité et ce à plusieurs niveaux: au niveau du temps, de son environnement physique, économique, social etc.

Les techniques de contrôle

Les techniques de contrôle s'adressent principalement au rationnel du client. Elles ont pour but d'aider le client à tenir compte de la réalité dans sa démarche de changement.

CONFRONTATION	Faire percevoir au client un blocage qu'il ne veut pas voir et qui retarde son progrès.	Technique qui consiste à mettre le client en face d'un aspect de son comportement qu'il ne veut pas voir.
POSER DES LIMITES	Donner un cadre au client à l'intérieur duquel il peut agir.	Technique qui consiste à donner des balises au client afin qu'il puisse clairement identifier ce qui est acceptable ou non dans son comportement.
CONTRE-PROPAGANDE	Éviter les idées irrationnelles qui sont à la base des «actions» irrationnelles. Rendre ses idées plus conformes à la réalité.	Technique qui consiste à faire une contre-propagande aux idées irrationnelles que le client se répète depuis des années et encourager le client à agir ainsi lors de l'entrevue.

DISCUSSION LOGIQUE	Une discussion logique aide le client à voir plus clair. Elle l'aide à améliorer son fonctionnement car elle fait appel à sa capacité d'avoir une conduite rationnelle.	Cette technique aide le client à raisonner, à percevoir la réalité, à voir les choix qui s'offrent à lui et à en prévoir les conséquences.
RATIONALISATION	Aider le client à mieux voir les éléments objectifs et subjectifs d'un problème.	Mettre des idées rationnelles à la base des actions irrationnelles et rendre même les émotions rationnelles.

LA MOBILISATION

On entend par mobilisation toutes les techniques incitant et entraînant un individu, un groupe, une collectivité à se mettre en action pour atteindre un objectif.

Les techniques de mobilisation

MOTIVATION	Action constructive et positive du client.	Amener le client à agir de façon positive en lui suggérant des motifs valables de le faire. L'amener à désirer ces changements.
INTERVENTION DIRECTE SUR LE MILIEU	Mettre à contribution l'environnement du client.	L'intervenant entreprend une action directe sur le milieu pour réduire ou éliminer les stress externes ou amener un proche à jouer un rôle d'aide avec le client.
PERSUASION	Pousser le client vers l'action, le groupe ou une ressource désirée	L'intervenant tente d'influencer les sentiments du client afin de l'aider à penser et à agir différemment.

DEVOIRS ET ENCOURAGEMENTS AUX ACTIVITÉS	Aider le client à mobiliser ses énergies vers un but précis.	Pousser le client à modifier son comportement. Pour ce faire, l'intervenant donne à son client des «devoirs» d'une semaine.
CHOIX DES TÂCHES	Aider à mobiliser les forces positives du client.	Choisir des démarches concrètes à faire pour réaliser un but recherché ou pour effectuer une modification du comportement.

NOTATION *du stage*

PRÉPARATION DE STAGE

Critères d'évaluation

1. L'étudiant-e doit assister à toutes les rencontres collectives — 3 pts

2. L'étudiant-e doit se préparer et participer activement à toutes les rencontres individuelles. — 2 pts

3. L'étudiant-e doit compléter tous les documents suivants:

   A) Grille d'approfondissement des motifs de choix du stage — 5 pts

. toutes les éléments de la grille doivent être explicités (2 pts) . les motifs de choix du stage doivent être bien développés (3 pts)

   B) Contrat pédagogique — 5 pts

. les moyens d'actions sont réalistes et réalisables dans le milieu de stage (3 pts) . les moyens d'actions sont variés et adaptés à l'objectf poursuivi (2 pts)

TOTAL 15 pts

RÉALISATION DU STAGE

Critères d'évaluation

1. L'étudiant-e doit participer à une rencontre tripartite (moniteur-trice/stagiaire/superviseur-e)

2. L'étudiant-e doit préparer (2 pts) et participer (1 pt) activement aux 5 rencontres de supervision — 15 pts

3. L'étudiant-e doit compléter tous les documents suivants.

AU NIVEAU DU SAVOIR

A)	Description du milieu de stage	2 pts
B)	Description de la clientèle	2 pts
C)	Description du problème qui touche cette clientèle	2 pts
D)	Description des ressources concernant le problème	2 pts
E)	Description de ou des approches utilisées pour intervenir sur le problème	2 pts

- tous les éléments des descriptions doivent être explicités
- les informations sont pertinentes
- les informations sont claires et détaillées
- les références sont mentionnées

AU NIVEAU DU SAVOIR FAIRE

A) Évaluation psycho-sociale — 12 pts

- tous les éléments du document sont complétés (2 pts)
- les informations sont claires et concises (2 pts)
- l'évaluation de la situation doit s'appuyer sur des données objectives (2 pts)
- les objectifs sont précis et réalistes (3 pts)
- les moyens sont adaptés à la situation et réalisables (3 pts)

B) Description des activités — 3 pts

- toutes les activités doivent être décrites (1 pt)
- les informations sont claires et concises (2 pts)

C) Bilan de l'intervention — 5 pts

- tous les éléments du document sont complétés (1 pt)
- les résultats de l'intervention sont mis en évidence (1 pt)
- plusieurs facteurs explicatifs sont dégagés (2 pts)
- les facteurs explicatifs sont en lien direct avec les résultats obtenus (1 pt)

D) Bande enregistrée d'une rencontre 10 pts

- la rencontre est située dans le plan d'intervention (1 pt)
- les objectifs de la rencontre sont clairs et réalisables (1 pt)
- les quatres étapes de la réalisation d'une rencontre sont présentes (4 pts)
- les quatre étapes de l'évaluation d'une rencontre sont présentes (4 pts)

E) Bilan des apprentissages 5 pts

Élément: Techniques d'intervention utilisées

- au moins deux techniques d'intervention sont nommées (2 pts)
- les techniques sont illustrées de façon concrète (3 pts)

TOTAL: 60 pts

BILAN DU STAGE

1. L'étudiant-e prépare (2 pts) et participe (1 pt) activement à une rencontre de supervision sur le bilan de ses apprentissages — 3 pts

2. L'étudiant-e participe à une rencontre tripartite moniteur-trice/stagiaire/superviseur-e

3. L'étudiant-e doit compléter le document suivant

A) Bilan des apprentissages — 7 pts

> . les objectifs sont précis et clairs (2 pts)
> . au moins deux acquis sont dégagés pour chacun des éléments (5 pts)

B) Bilan du SAVOIR ÊTRE PROFESSIONNEL — 15 pts

> . l'étudiant-e doit situer sur une échelle graduée le degré de développement de ces attitudes
>
> 0 pas développé — 1 peu développé — 3 à développer — 5 bien développer
>
> . pour chacune des attitudes des explications sont fournies

TOTAL — 25 pts

Bibliographie

BOURCON, Michèle, Les phases du rapport d'intervention auprès d'une personne en travail social. Notes de cours. Université du Québec à Montréal, Hiver 86.

FORTIN, Nicole, Penser les stages, Cégep du Vieux Montréal, Services pédagogiques, Centre de ressources didactiques et Ministère de l'Éducation, Direction générale de l'enseignement collégial, 1984.

MALAVOY, Marie et al., Manuel de Stage, Département de Service Social, Université de Sherbrooke, juin 83.

SERDONGS, Francine, Notes de cours, Université de Montréal, Ecole de Service Social, 1983.

SIMARD, Nicole, Inventaire des tâches et opérations actuelles et prévisibles de la fonction-type «Technicien en assistance sociale» Direction générale de l'enseignement collégiale, 1980.

THÉRIAULT, M., ROUTIN, N., Savoir intervenir, Département de techniques d'assistance sociale, Cégep St-Jérôme, 1985.